

PREMESSA

La Carta dei Servizi Compagnia Italia Mobile S.r.l. (in seguito "CIM") è redatta in base alle linee guida fissate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito "AGCOM") e per migliorare continuamente i rapporti con i clienti. Il testo della Carta Servizi è disponibile sul sito web www.unomobile.it e presso i punti vendita autorizzati.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

TRASPARENZA

CIM fornisce una comunicazione chiara, semplice e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti presso i punti vendita autorizzati, nonché sul sito web www.unomobile.it in modo da garantire a tutti i clienti il diritto di scegliere consapevolmente tra i servizi offerti.

PARTECIPAZIONE

CIM periodicamente compie sondaggi e chiede ed ascolta i suggerimenti ed i pareri dei clienti e delle Associazioni dei consumatori per migliorare la qualità del servizio.

CONTINUITÀ

CIM eroga i servizi in via regolare e continuativa. In casi d'interruzione o funzionamento irregolare, CIM si impegna a minimizzare il disagio dei clienti e ad informarli dell'inizio o della fine dell'interruzione o del malfunzionamento.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

CIM fornisce il servizio in modo efficace e con diligenza, con l'obiettivo della massiva soddisfazione dei clienti.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

CIM eroga servizi secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, senza alcuna discriminazione di nessun tipo.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ

CIM tratta i clienti con la massima cortesia, correttezza e collaborazione, con l'obiettivo di instaurare rapporti fondati sulla base della reciproca fiducia.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA

CIM si impegna a garantire la riservatezza, la protezione e la sicurezza dei dati dei propri clienti nel rispetto del codice sulla Privacy (D.Lgs. 193/2003). Il cliente ha diritto di essere informato sulla finalità e modalità di trattamento dei propri dati e di esprimere, se necessario, un consenso informativo.

2. ASSISTENZA

Per qualsiasi informazione i servizi di Assistenza Clienti sono disponibili gratuitamente da 1Mobile (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da esterno il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa territoriale): - Assistenza Clienti (401001 da 1Mobile, +39 346 444 1001 da altri numeri o da esterno) dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 il sabato - Risponditore Automatico (401002 da 1Mobile, +39 346 444 1002 da altri numeri o da esterno) 24 ore su 24 - Sito Internet è accessibile all'indirizzo www.unomobile.it

3. SERVIZI OFFERTI

La scheda SIM pre-pagata e ricaricabile consente l'espletamento del servizio voce, sms dati. Gli obiettivi di qualità delle prestazioni offerte da CIM (tempo massimo di attivazione del servizio, tempo di ricarica, tempo di attivazione SIM sostitutiva, copertura del servizio) sono descritti in Appendice. - MNP: il servizio consente al cliente di portare un numero di altro operatore su una sim 1Mobile. I dettagli sono disponibili sul sito www.unomobile.it - Trasferimento credito residuo: in ottemperanza alla normativa vigente (Del. Agcom 353/08/CONS), CIM mette a disposizione del cliente il servizio opzionale per il quale, un cliente che ha chiesto la portabilità da 1Mobile vs altro operatore può richiedere contestualmente il trasferimento del solo credito residuo acquistato. Tutti i dettagli sono indicati nelle condizioni generali di utilizzo MNP disponibili sul sito www.unomobile.it. - Offerta non udenti: in ottemperanza alla normativa vigente CIM, mette a disposizione della suddetta categoria di utenti un'offerta dedicata. I termini e le condizioni sono reperibili sul sito www.unomobile.it

4. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le informazioni sulle offerte economiche sono diffuse attraverso il personale nei punti vendita autorizzati. Esse sono reperibili presso il Servizio Assistenza Clienti al numero gratuito 401001 e sul sito internet www.unomobile.it e sono comunicate all'AGCOM. I prezzi riportati nelle offerte sono comprensivi dell'IVA.

5. APPLICAZIONE DELLA CARTA SERVIZI

Il cliente può rivolgere una segnalazione o un reclamo mediante: - lettera raccomandata a Compagnia Italia Mobile S.r.l., piazzale Biancamano 8, 20121 Milano; - da 1Mobile numero gratuito 401001, oppure al numero +39 346 444 1001 (da fisso nazionale, da mobile di altro operatore o da esterno il costo della telefonata è calcolato in base alla tariffa territoriale). - e-mail a procollo@pec.unomobile.it CIM si impegna a rispondere con rapidità e completezza. Obiettivi di qualità 2017 401001Ai sensi degli articoli 23 e 123 del D.Lgs. 196/03 ("Codice per la protezione dei dati personali") dichiarato di aver già preso visione dell'informativa e di aver già espresso libero ed informato consenso al trattamento dei miei dati personali.

6. INDENNIZZO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI.

Qualora 1Mobile in condizioni normali non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti, attraverso ricariche gratuite della Carta SIM Ricaricabile di valore congruo per ogni vizio riscontrato dal Cliente. Il Cliente dovrà richiedere l'indennizzo attraverso comunicazione al Servizio Clienti, tramite email o fax o servizio postale. La ricarica di traffico verrà effettuata entro 30 (trenta) giorni dall'accertamento effettivo del disservizio. Tale accertamento dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione da parte del Servizio Clienti della suddetta comunicazione del Cliente.

7. RECESSO E RINNOVO

I clienti che hanno già sottoscritto o rinnovato un'offerta 1Mobile possono esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, chiamando il servizio clienti al 401001.

A tale fine è reperibile sul sito www.unomobile.it alla sezione Supporto, il relativo modulo di recesso.

Il rinnovo delle offerte avviene automaticamente a data certa mensile; è altresì possibile bloccare eventuali rinnovi d'offerta, tramite stringhe USSD sul proprio telefonino o tramite chiamata gratuita al Call Center, oltre che tramite i normali canali di comunicazione elettronica e/o postale.

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2018

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVI
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Percentile 95% del tempo di fornitura (servizio pre-pagato).	24 ORE
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato).	99%
TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO	Percentile 95% del tempo di ricarica.	5 MIN.
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore".	35 SEC.
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti.	40 SEC.
	Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	65,50%
TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti.	96,00%
RECLAMI SUGLI ADEBITI	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM 1Mobile ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM 1Mobile attive nello stesso periodo.	1,00%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM, andate a buon fine.	99%
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS, andate a buon fine.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS).	99%
PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.	98,60%
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.	99%
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS).	99%
PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto a quelli pervenuti al centro SMS.	99%
TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO	Tempo medio giornaliero di consegna di un SMS al primo tentativo.	5 SEC.
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine.	95%